



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**El desarrollo organizacional en la municipalidad
provincial del Callao-Perú, 2013**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Magister en Gestión Pública**

AUTOR

Br. Alvarado Rivera, Moises Iterio

ASESOR

Bonilla Asalde, Cèsar Antonio

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Dirección

PERÚ - 2015

Dedicatoria

A mis padres, esposa, hermanos, hijos y nieta
porque fueron el pilar y eje principal de mi
crecimiento profesional.

A nuestros maestros

Por compartir sus conocimientos y
experiencias profesionales en el
enriquecimiento de nuestro bagaje cultural.

Agradecimientos

Esta tesis ha requerido de un esfuerzo, dedicación y trabajo durante varios meses, pero no hubiese sido posible su realización sin la cooperación honesta y desinteresada de cada una de las personas que a continuación se citará; quienes muchos de ellos, han sido una base sostenible en momentos en que necesitábamos el apoyo no sólo intelectual, sino también espiritual, moral y afectivo.

Por eso ante todo, agradecemos a Dios, por estar con nosotros en cada momento de nuestras vidas, fortaleciéndonos e iluminándonos.

De igual manera, el más sincero agradecimiento a nuestro maestro el Dr. Bonilla Asalde, Cèsar Antonio por su asesoría durante la realización de la presente investigación y al Mg. Beraun Beraun, Emil por su orientación y apoyo en los momentos más difíciles en la elaboración de esta tesis.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Moises Iterio Alvarado Rivera, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo Lima Norte, identificado(a) con DNI 07189399, con la tesis titulada “El desarrollo organizacional de la municipalidad provincial del Callao-Perú 2013”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada anteriormente para obtener algún grado académico pre título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 27 de Marzo del 2015

Moises Iterio Alvarado Rivera
07189399

Presentación

El desarrollo local es un proceso que interesa a todas las personas del país, pues involucra situaciones que inciden en el bienestar de la población, es decir, en la calidad de vida de todos y todas y, como tal, se encuentra vinculado al desarrollo nacional. El buen desarrollo de la localidad implica el fortalecimiento de cuatro dimensiones: la social, la económica, la medioambiental y la política. Aunque en la realidad estas dimensiones existen como un todo y se afectan mutuamente; para poder evaluarlas las consideraremos en forma separada.

Cabrero y Carrera (2008) señalan que la innovación en los gobiernos locales de América Latina se puede concebir como una gran masa de conocimientos, experiencias y aprendizajes todavía dispersos, focalizados y escasamente difundidos, pese a su enorme riqueza y diversidad. Por lo tanto, si se quiere evaluar esa experiencia, la escala de la tarea trasciende cualquier esfuerzo individual, gubernamental o social; sin embargo, aun en ese contexto, es posible conocer la manera en la cual se aplican estas propuestas innovadoras.

En ese contexto, el objetivo de esta tesis es evaluar el modelo de gestión de la Municipalidad Provincial del Callao. Objetivo que se espera lograr a partir de la revisión de la literatura, el análisis de experiencias internacionales y nacionales, metodología que ha permitido obtener los elementos necesarios para hacer un buen diagnóstico. En este documento, nos ocuparemos de cómo mejorar la gestión municipal como factor clave del desarrollo local. Para ello, presentamos un instrumento de autoevaluación, cuya implementación ofrecerá información para orientar la toma de decisiones y la dirección de los esfuerzos destinados al desarrollo de la localidad.

El libro está dividido en cuatro capítulos independientes pero articulados entre sí en torno al objetivo precisado

El capítulo 1 es sobre la introducción y enfoca la realidad problemática, problema principal y secundario, objetivos principales y secundarios, el tipo, diseño, enfoque y metodología.

El capítulo 2 es sobre el marco teórico y enfoca los antecedentes, teorías, y marco conceptual.

El capítulo 3 es sobre el marco empírico y enfoca el trabajo documental, las observaciones y el instrumento para la autoevaluación.

El capítulo 4 es sobre los resultados, conclusiones y sugerencias o recomendaciones y bibliografías.

Índice

Dedicatoria.....	II
Agradecimiento.....	III
Declaratoria de Autenticidad.....	IV
Presentación.....	V
Índice.....	VII
Índice de Gráficos y Figuras.....	VIII
Índice de Tablas.....	IX
Resumen.....	X
Abstract.....	XI
Realidad Problemática.....	XII
Problema Principal y Problemas Secundarios.....	XV
Objetivo Principal y Objetivos Secundarios.....	XVI
Justificación.....	XVII
Metodología.....	XVII
I. MARCO TEORÌCO.....	20
Antecedentes (Nacionales e Internacionales).....	20
Teorías.....	22
Marco Conceptual.....	27
II. MARCO EMPIRICO.....	34
Teoría Elegida para Desarrollo de Tesis.....	34
Análisis del Desarrollo Organizacional de la MPC.....	35
III. RESULTADOS.....	39
Instrumentos de Gestión y Resultados.....	39
Conclusiones.....	76
Sugerencias o Recomendaciones.....	77
Bibliografías.....	78

INDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Grafico 1.1: Modelo de Diagnóstico Organizacional (French y Bill)	25
Grafico 1.2: Universidad Interamericana para el Desarrollo	29
Gráfica 3.3: Tesis: Evaluación de puestos de los trabajadores de la Municipalidad Provincial San Miguel –Cajamarca	54
Imágenes 1: Desarrollo Urbano	50
Imagen 3.2: Sistema de Catastro	57
Imagen 3.3: Sistema de Registro Civil	58
Imagen3.4: Sistema integrado de Administración (Abastecimiento)	59
Imagen 3.5: Sistemas de Compras	60
Imagen 3.6: Sistemas de Proveedores	60

INDICE DE TABLAS

Tabla 3.1:	Instrumento de gestión categoría A 1	39
Tabla 3.2:	Objetivos de la Municipalidad Provincial del Callao	40
Tabla 3.3:	Ejecución de proyectos MPC.2013	42
Tabla 3.4:	Instrumento de gestión categoría A 2	48
Tabla 3.5:	Instrumento de Gestión A 3	53
Tabla 3.6:	Cuadro de personal de la MPC.	54
Tabla 3.7:	Instrumento de gestión A 4	56
Tabla 3.8:	Instrumento de gestión A 5	63
Tabla 3.9:	Relación de funcionarios de la Memoria Municipalidad Provincial del Callao 2013	65
Tabla 10:	Resultados del Instrumento	67
Tabla 11:	Nivel de Desarrollo	68

Resumen

El presente trabajo de investigación “El Desarrollo Organizacional de la Municipalidad Provincial del Callao-Perú, 2013”. Es producto de un estudio y análisis de la Gestión Pública de la Municipalidad Provincial del Callao, con el objeto de determinar las características que tiene el Desarrollo Organizacional en la Municipalidad Provincial del Callao a fin de mejorar la Gestión Municipal. Se ha optado por tomar el modelo de Diagnóstico Organizacional de (French y Bell), debido a las variables que trata dicho modelo como son objetivos, estructural, normativo y social humano. El diseño es un estudio de caso, la metodología de esta investigación es exploratoria y descriptiva, el enfoque de la investigación es cualitativo, es un proceso inductivo y las técnicas que se utilizan para recopilar información son la revisión de documentos. El resultado, de la presente investigación nos da una valoración de medio, queriendo decir que la eficacia y eficiencia de la Municipalidad no está en un estado óptimo

Palabras clave: Gobierno Local, Gestión Municipal, Desarrollo Organizacional.

Abstract

This research project "The Organizational Development of the Provincial Municipality of Callao, Peru, 2013". It is the product of a study and analysis of Public Management of the Provincial Municipality of Callao, in order to determine the features that the Organizational Development at the Provincial Municipality of Callao to improve municipal management. It has been chosen to take the model of Organizational Diagnosis (French and Bell), due to the variables that model is such as objectives, structural, policy and social human. The design is a case study, the methodology of this research is exploratory and descriptive research approach is qualitative, is an inductive process and techniques used to gather information are reviewing documents. The result of this research gives us a valuation between low, medium and high average, meaning that the effectiveness and efficiency of the municipality is not in an optimal state

Keywords: Local Government, Municipal Management, Organizational Development,

Introducción

Realidad Problemática

La Municipalidad Provincial del Callao es un órgano de gobierno promotor del desarrollo local con personería jurídica de derecho público, con autonomía política, económica y administrativa en los asuntos municipales de su competencia dentro de su jurisdicción, aplicando las leyes y disposiciones que de manera general y de conformidad con la Constitución Política del Perú rigen para los gobiernos locales de nivel provincial.

Cabe resaltar que la mejora de la gestión municipal se encuentra enmarcada dentro del proceso de Modernización Municipal y en tal sentido la gestión de la entidad está orientada en buscar su mejor desempeño, que le permita lograr el crecimiento y el desarrollo sostenible de la economía local y la mejora de su gestión en el marco del avance de la competitividad.

Por ello sus principales actividades se orientaron a Incrementar los niveles de recaudación de los tributos municipales, fortaleciendo la estabilidad y eficiencia en la percepción de los mismos, mejora en la ejecución de proyectos de inversión pública, simplificación de trámites, así como la mejora en la provisión de servicios públicos.

Los principales objetivos fueron “Transformar al Callao en una ciudad Modelo de Gestión, emprendedora y segura, agradable para vivir y favorable para las inversiones con un uso racional del territorio”, “Mejorar la calidad de vida de la población, priorizando la reducción de la pobreza, el desarrollo del potencial humano, orientándolo hacia la salud, educación y cultura” y “Mejorar la calidad ambiental del Callao, generando entornos saludables para la población, preservando los recursos naturales existentes.

Actores:

Internos: Debemos considerar como los principales actores internos a los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Callao, el cual está conformado por colaboradores nombrados, CAS y locadores; con una Característica en común ser el eje fundamental en el logro de los objetivos de la empresa.

Externos: La calidad de servicio a los usuarios debe ser de primera y eso va a la par con los lineamientos de la empresa.

Los proveedores deben de recibir por parte de la empresa una respuesta rápida con relación a sus pagos por los servicios y bienes que proveen a la misma.

Los Empresarios es el agente más importante para el desarrollo local y regional. En tanto agente que combina adecuadamente los factores productivos, toma las decisiones de innovación tecnológica, asume riesgo y, al mismo tiempo, genera empleo, el empresario es el factor dinámico del desarrollo humano. No siempre el empresario es productividad y de competitividad, y complementarlo o hacerlo funcional a olas mejoras en el capital físico y natural o a los cambios tecnológicos.

El Estado, materializado en sus distintos niveles de gobierno (central, regional, local), es agente promotor, facilitador y, en muchos lugares, conductor del desarrollo local o regional.

Problemas y sus relaciones:

Las estrategias de lucha contra la pobreza en el Perú, fueron rediseñadas con el objeto de implementar políticas más inclusivas que garanticen una vida digna de la población afectada por indicadores adversos como desnutrición, analfabetismo, acceso inadecuado a servicios de salud, educación y saneamiento.

La calidad del gasto social es un pilar fundamental, implicando un conjunto de acciones que incorporen el seguimiento, monitoreo y evaluación del mismo para efecto de lograr resultados e impactos en el bienestar de la población, en particular, de los pobres y excluidos.

La no identificación de la población beneficiaria, debe implementar el sistema de focalización de hogares (SISFOH) un mecanismo para que los programas sociales seleccionen a sus beneficiarios, dados los altos índices de filtración y subcobertura.

Al no haber estrategias para la mejora en la gestión de los programas sociales que nos conlleve a enmendar los problemas de focalización, duplicidad de funciones y yuxtaposiciones en la intervención de los programas sociales, nos conlleva a determinar el problema de la gestión municipal.

Planteamiento del Problema:

En primer término se puede identificar el problema en el contexto de una disponibilidad financiera de los recursos presupuestados que financian las actividades programadas durante el período, a ello debemos sumarle los siguientes factores que agudizan la problemática de la Empresa y por ende que haya una buena Gestión Municipal. La Transferencia Económica que realiza el MEF no alcanza para cubrir el costo que significa el desarrollo de los programas sociales, la falta de presupuesto implicara el no desarrollo del Plan Estratégico de Desarrollo Económico Local y se deben plasmar convenios interinstitucionales con INFOCORP, RENIEC, SUNARP, para crear mecanismos de cooperación con la finalidad de mejorar la recaudación.

El sistema informático no nos permite realizar una cobranza segmentada que tome en cuenta la zona de ubicación del predio, uso del predio y tamaño del predio, el crecimiento de la población en el ámbito de la Provincia Constitucional del Callao que requiere ser incluida como beneficiario del programa de complementación alimentaria y la escasa cultura nutricional en los pobladores chalcos se ve reflejado en los hábitos alimenticios de la población.

Se ha incrementado la población de niños, adolescentes, adultos y ancianos y discapacitados, en riesgo moral y de salud que se encuentran alojados en hogares y albergues.

En la parte logística falta implementar el Policlínico Municipal, la flota vehicular (Camiones Cisternas y Ambulancias), la Gerencia de Desarrollo Urbano no desarrolla el mantenimiento catastral por el proceso permanente de actualización, se ha proliferado la delincuencia en la jurisdicción, hay falta de compromiso de algunos funcionarios y trabajadores para cumplir con las metas del Plan de Incentivos, por todo esto estamos convencidos que la Gestión Municipal no va tener buenos resultados.

Formulación del Problema

Problema Principal

- ¿Qué características tiene el Desarrollo Organizacional en la Municipalidad Provincial del Callao – Perú - 2013?

Problemas específicos

- ¿Qué características tiene la operativización de objetivos y metas en la Municipalidad Provincial del Callao – Perú-2013?
- ¿Qué características tiene el Desarrollo Urbano en la Municipalidad Provincial del Callao – Perú-2013?
- ¿Qué características tiene la formación del personal en la Municipalidad Provincial del Callao – Perú-2013?
- ¿Qué características tienen los sistemas mecanizados en la Municipalidad Provincial del Callao – Perú-2013?
- ¿Qué características tiene el abordaje de la equidad de género en la Municipalidad Provincial del Callao – Perú-2013?

Objetivos:

Objetivo General:

- Describir qué características tiene el Desarrollo Organizacional en la Municipalidad Provincial del Callao – Perú-2013.

Objetivos Específicos:

- Determinar qué características tiene la operativización de objetivos y metas en la Municipalidad Provincial del Callao-2013.
- Describir qué características tiene el Desarrollo Urbano en la Municipalidad Provincial del Callao-2013.
- Identificar qué características tiene la formación de personal en la Municipalidad Provincial del Callao-2013.
- Identificar qué características se han implementado en los sistemas mecanizados en la Municipalidad Provincial del Callao-2013.
- Identificar qué características tiene el abordaje de la equidad de género en la Municipalidad Provincial del Callao-2013.

Justificación

Si consideramos que la Gestión Pública es la aplicación de todos los procesos e instrumentos para lograr los objetivos de desarrollo o de bienestar de la población, y a que vivimos en un mundo competitivo, y si el Municipio brinda un servicio eficiente, entonces la situación de la Provincia Constitucional del Callao va a tender a mejorar. En la Municipalidad no se está ejecutando un buen Desarrollo Organizacional que comprometa a las Unidades Orgánicas a desarrollar una buena Gestión Pública.

Ante tal situación, el aporte científico es de establecer con claridad nuevas herramientas de aplicación en la Gestión Municipal lo cual nos permitirá formular con claridad los planes, procedimientos, métodos y técnicas, instrumentos válidos y confiables, que permitan sistemáticamente, una gestión eficiente y por consiguiente el cumplimiento de los servicios de la Municipalidad Provincial del Callao.

Enfoque metodológico

Diseño de la investigación:

El diseño metodológico de esta investigación es exploratorio y descriptivo. Exploratorio, porque la innovación en los gobiernos locales del Perú se ha estudiado únicamente desde el punto de vista tecnológico (inventos y patentes) en los ámbitos central y regional del Estado, mas no en el ámbito local, y con un mayor impulso a las iniciativas innovadoras de todo tipo en el sector privado, apoyado por el sector público como parte de sus funciones. En tal sentido, esta investigación intenta cubrir el vacío existente sobre el estudio de la innovación en los gobiernos locales y proponer un primer acercamiento a esa realidad. Asimismo, la investigación es descriptiva puesto que no pretende establecer una correlación entre variables dependientes e independientes, sino sistematizar los avances de alcance en materia de innovación en gobiernos locales y la situación actual de la innovación en los gobiernos locales del Perú. Con este diseño, el enfoque de la investigación es cualitativo, pues no recurre a la estadística ni a análisis paramétricos sino al

estudio de casos de innovación. La investigación sigue las pautas y las características propuestas por Hernández *et al.* (2010) para el enfoque cualitativo: a) Se parte de una revisión de la literatura, la cual puede complementarse en cualquier etapa del estudio para apoyar la investigación. b) Se plantea un problema pero no se sigue un proceso claramente definido. A pesar de tener un listado de preguntas, durante el trabajo de campo estas se modifican o amplían, si los investigadores lo consideran pertinente para recopilar más información. c) No se parte de una teoría en particular, sino que se examina el mundo social y con base en ese estudio se desarrolla una teoría coherente con los datos, en un proceso inductivo (explorar, describir y, luego, generar perspectivas teóricas). d) No se busca probar una hipótesis. e) Los métodos de recolección de datos están estandarizados, por lo que se efectúa una medición numérica de los resultados. Se realizaron preguntas de un instrumento para la autoevaluación de la Gestión Municipal, “Señales de un buen gobierno para el desarrollo local”

Se recabaron datos expresados a través del lenguaje escrito, los cuales se describen y analizan. f) Las técnicas que se utilizan para recopilar información son la revisión de documentos y el estudio de casos. g) El proceso de indagación es flexible y se mueve entre las respuestas y la teoría investigada. El propósito es describir la realidad. h) La investigación cualitativa se basa en una perspectiva interpretativa, la cual se centra en la interpretación por los investigadores de los datos recopilados. i) La realidad se define a partir de las interpretaciones, de los investigadores. (Hernández *et al.*, 2010: 7-9).

La aplicación de estas pautas, «... al extraer el significado de los datos tal como los perciben los actores de la innovación en el gobierno local sin imponer, irrumpir o alterar un punto de vista externo» (Hernández *et al.*, 2010: J) permite recoger de la realidad de los gobiernos locales los elementos, las experiencias y las formas de gestión de la innovación en ellos. En ese contexto, la investigación se plantea en tres fases: revisión de la literatura, delimitación conceptual y análisis de experiencias internacionales y nacionales.

En el proceso de investigación de acuerdo con el esquema metodológico, se describe las dos fases que siguió la investigación.

Fase 1. Revisión de la literatura

Esta fase recoge información proveniente de publicaciones, revistas, artículos, portales institucionales, páginas electrónicas y otros similares con el fin de obtener los insumos necesarios para el análisis. La información obtenida se consolidará respecto de los principales elementos que integran una innovación en gobiernos locales

Fase 2. Delimitación conceptual

En esta fase se analiza la información obtenida y consolidada en la fase anterior con el objetivo de hacer un diagnóstico de los gobiernos locales e identificar los elementos esenciales que la forman y sus diferencias.